



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi yang bertugas dalam urusan pemerintahan yang menjadi wewenang pemerintah provinsi di bidang kesehatan dan dibidang pengendalian penduduk, dan memiliki fungsi salah satunya pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pelayanan kesehatan masyarakat. Dalam pemenuhannya tentu saja memiliki beberapa pelayanan yang belum memenuhi sepenuhnya apa yang diinginkan oleh masyarakat ataupun pemerintah, khususnya pada saat proses pendataan dan penanganan keluhan atau komplain yang di ajukan ke dinas kesehatan mengenai pelayanan kesehatan. Salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelayanan pada suatu instansi pemerintahan adalah kecepatan dan ketepatan pelayanan yang diberikan dalam menangani keluhan. Khususnya yang berhubungan dengan masalah pelayanan pada masyarakat ataupun instansi kesehatan. Adanya berbagai permasalahan keluhan tentunya membutuhkan tingkat penanganan yang berbeda-beda dan pembagian yang tepat kepada departemen yang terkait. Selama ini dinas kesehatan Provinsi Sumatera Selatan hanya menggunakan kotak saran dan kritik untuk mendata keluhan atau komplain dari masyarakat atau instansi lainnya yang dianggap mampu untuk menampung keluhan dan menangani keluhan yang diajukan. Hal ini di karenakan belum adanya sebuah sistem informasi menggunakan suatu metode yang tepat untuk menyimpan semua keluhan atau komplain untuk menentukan penangananan dan memberikan solusi dari kasus yang di ajukan.

Maka dari itu penulis mengajukan agar dinas kesehatan menggunakan suatu sistem informasi menggunakan metode *Case Based Reasoning* untuk menangani keluhan atau komplain mengenai pelayanan kesehatan yang diajukan oleh masyarakat umum, karena pada dinas kesehatan sudah pasti sebelumnya memiliki banyak keluhan dari masyarakat atau instansi, oleh karena itu metode *Case Based Reasoning* merupakan salah satu jawaban untuk mengatasi hal



tersebut. Dalam metode ini sebuah permasalahan baru atau kasus baru dapat diselesaikan dengan memperhatikan kesamaan dengan satu atau beberapa penyelesaian dari permasalahan atau kasus sebelumnya. Sistem informasi yang diajukan tentunya terkomputerisasi dan terintegrasi dengan baik sehingga memudahkan pekerjaan pegawai atau admin dan pengguna atau masyarakat umum dalam hal tersebut. Sehingga bisa mengefektifkan waktu dalam pengolahan data pengajuan komplain dan untuk mendapatkan informasi bagi pengguna. Oleh karena itu berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk membangun suatu sistem informasi dan tertarik untuk mengambil judul “Implementasi Metode *Case Based Reasoning* (CBR) Dalam Menangani Komplain Pelayanan Kesehatan berbasis *Web* pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan” sebagai judul dari Laporan Akhir pada penelitian ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana membangun suatu sistem informasi yang mampu membantu proses pendataan keluhan atau komplain yang diajukan dan memberi informasi yang cepat mengenai komplain yang di ajukan pada dinas kesehatan ?”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penulisan Laporan Akhir ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka penulis membatasi pokok permasalahan menjadi beberapa hal berikut:

1. Menggunakan Sistem Pendukung Keputusan (SPK) untuk membantu memecahkan masalah penanganan keluhan yang diajukan.
 2. Menggunakan bahasa pemrograman *PHP*, dan basis data *MySQL*.
 3. Metode yang digunakan yaitu metode *Case Based Reasoning* (CBR).
-



4. Menghitung nilai kesamaan (*similarity*) antara kasus lama dengan kasus baru untuk mendapatkan solusi yang diinginkan.

1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

1. Dengan adanya aplikasi ini dibuat akan memberikan pelayanan yang baik terutama pelayanan penanganan dari keluhan yang diajukan.
2. Merancang aplikasi berbasis *website* yang dapat memberikan solusi yang baik dalam menangani kasus kasus keluhan yang terabaikan begitu saja dan belum dikelola secara baik.
3. Untuk memenuhi salah satu syarat kuliah guna menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat yang diperoleh dari penulisan Laporan Akhir ini adalah:

- a. Bagi Instansi,
 1. Dapat dijadikan solusi dalam menangani keluhan pelayanan pada dinas kesehatan
 2. Dapat memberikan informasi mengenai kasus keluhan yang diajukan ke dinas kesehatan.
- b. Bagi Penulis, dan Penulis Lain, yaitu :
 1. Sebagai sarana untuk menambah pengetahuan dalam pembuatan aplikasi website, terutama dalam pembuatan aplikasi penanganan komplain.
 2. Sebagai sarana untuk mengimplementasi dan memanfaatkan ilmu pengetahuan yang di peroleh selama di Politeknik Negeri Sriwijaya.
 3. Bagi penulis lain, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau literatur dalam melakukan sebuah penelitian sehingga diharapkan dapat mempermudah peneliti lain dalam menyelesaikan penelitiannya.



1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian untuk laporan akhir ini dilakukan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan Jl. Dokter Muhammad Ali No. KM 3,5, Pahlawan, Kec. Kemuning Kota Palembang, Sumatera Selatan 30114

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

1.5.2.1 Data Primer

Menurut Abdillah (2018:103) Data Primer adalah data yang belum pernah diolah oleh pihak tertentu untuk kepentingan tertentu. Adapun dalam penyusunan laporan kerja praktik ini penulis menggunakan metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Abdillah (2018:113) Wawancara adalah metode pengumpulan data yang banyak digunakan dalam penelitian-penelitian eksploratif dan studi lapangan. Penulis melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan yaitu Bapak Ratno mengenai sistem yang berjalan dan informasi umum mengenai instansi dinas kesehatan yang dibutuhkan penulis untuk Laporan Akhir ini.

2. Observasi

Menurut Siregar (2013:19) Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan pengumpulan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Penulis melakukan pengamatan di Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

1.5.2.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian. Pengumpulan data sekunder ini dilakukan dengan cara mencari dan mempelajari buku-buku, artikel,



teori yang mendukung, serta referensi lain yang berkaitan dengan Laporan Akhir ini.

Data sekunder juga dapat bersumber dari Laporan Kerja Praktik dan Laporan Akhir alumni dari perpustakaan Jurusan Manajemen Informatika atau perpustakaan pusat yang ada di Politeknik Negeri Sriwijaya.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar pembahasan Laporan Akhir ini dapat memberikan gambaran sesuai dengan tujuan, maka penulisan Laporan Akhir ini disusun dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini dijelaskan mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi penjelasan mengenai landasan teori yang akan digunakan sebagai dasar pembahasan pada Laporan ini. Secara garis besar tinjauan pustaka ini akan membahas mengenai pengertian yang berkaitan dengan teori umum, teori judul, dan teori program yang berkaitan dengan perancangan aplikasi yang akan dibuat.

BAB III GAMBARAN UMUM INSTANSI

Pada bab ini memaparkan sejarah berdirinya Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan, visi, misi dan tata nilai instansi, struktur organisasi instansi.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi pembahasan mengenai perancangan Implementasi Metode *Case Based Reasoning* (CBR) Dalam Menangani Komplain Pelayanan Kesehatan berbasis *Web* pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan secara terperinci.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup yang di dalamnya berisi poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas pada bab sebelumnya menjadi sebuah kesimpulan. Selain itu pada bab ini juga terdapat beberapa saran dari penulis terkait dengan isi laporan.